Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkuus- ja laatujaoston ensi askelten arviointia

Anna Kontula/
Heinäkuu 2024
Asiakkuus- ja laatujaosto

Tiivistelmä

Asiakkuus- ja laatujaosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen aputoimielin. Se on Suomen mittakaavassa uusi avaus laatuun ja osallisuuteen liittyvien teemojen käsittelystä luottamushenkilötoimielimissä.

Tämä pioneeriasema on synnyttänyt erityisen tarpeen tarkastella vuonna 2022 käynnistynyttä toimintaa. Jaoston päättämään itsearviointiprosessiin kuului koulutussisältöjä, jaoston ja aluehallituksen jäsenille suunnattu kysely sekä näiden tuloksia arvioiva työpaja.

Asiakkuus- ja laatujaostoa pidetään kyselyvastausten perusteella yleisesti tärkeänä ja sen vastuulla olevia teemoja jopa hyvin tärkeänä. Jaostolla on siis periaatteessa vahva legitimiteetti. Samoin jaoston resurssointi, kokouskäytännöt ja yleinen ilmapiiri saivat kiitosta.

Toisaalta aineistosta käy ilmi, että jaosto ei ole vielä kovin hyvin löytänyt identiteettiään ja paikkaansa organisaatiossa. Erityisen huolestuttavaa on, että jaoston näkyvyys aluehallituksen toiminnassa on lähes olematonta, samoin kuin sen yleisöjulkisuus. Lisäksi jaoston kokouskäytännöissä on edelleen haparointia ja jäsentymättömyyttä.

Näihin havaittuihin ongelmiin on pyritty löytämään ratkaisuja. Toimenpidesuosituksia on osoitettu jaostolle itselleen, aluehallitukselle ja luottamushenkilöhallinnon valmistelukoneistolle.

Tämän raportin on kirjoittanut ja sen sisällöstä vastaa jaoston puheenjohtajana toiminut Anna Kontula. Toimenpidesuositukset ovat kuitenkin asiakkuus- ja laatujaoston yhteinen kanta.

Asiakkuus- ja laatujaoston suositukset

Asiakkuus- ja laatujaosto päättää kehittää toimintaansa seuraavasti:

1. Suunnitellaan vaalien jälkeen aloittavalle jaostolle starttikoulutus ja sen osana asiantuntijoiden valikoimaa lukemistoa. Koulutus rakennetaan siten, että se on hyödynnettävissä myöhemmin toimikaudella henkilövaihdosten yhteydessä.
2. Kuullaan ajankohtaiskatsaukset jaoston vastuuteemoista, arvioidaan niiden toteutumista jaoston työskentelyssä ja tehdään tai esitetään hallitukselle tehtäväksi tarpeelliset toimenpiteet.
3. Vuosittaisten lähikokousten määrää lisätään kahdesta neljään.
4. Jaosto linjaa tutustumiskohteittensa valintaperusteista ja tavoitteista.

Asiakkuus- ja laatujaosto esittää aluehallitukselle seuraavaa:

1. Hallintosääntöön jaostojen tehtäviin lisätään kohta omille aloitteille ja avauksille.
2. Hallituksen ja jaoston välistä vuorovaikutusta vahvistetaan. Keinoja tähän voisivat olla esimerkiksi toimielinten yhteistapaamiset, hallituksen nimikkovastaavat jaostoissa, päällekkäisjäsenyyden vahvistaminen tai päätösten laajempi delegointi jaostolle.

Esittelijän valmisteluun jaosto esittää seuraavaa:

1. Pirha arvioi passiivisen ja aktiivisen tiedottamisen käytäntönsä demokratianäkökulmasta ja tuo havaitut muutostarpeet jaoston tietoon ja tarvittaessa päätettäväksi: vähimmäisvaatimuksena on, että kotisivuilta löytyy helposti, päivitetysti ja selkokielisesti luottamustoimielinten esittelyt.

2. Valmistelu etsii ja esittelee jaostolle rajatun kohteen, jossa laadun kehittämistä voitaisiin lyhyiden päivitysten ja ehkä tutustumisten kautta seurata koko prosessin ajan. Ajatuksena ei ole käynnistää uutta hanketta, vaan hyödyntää muutenkin toteutuvaa toimintaa ja lisätä jaoston työn konkretiaa.
3. Valmistelu laatii esityksen kokousajan mitoittamiseksi paremmin vastaamaan käsiteltäviä asioita, joko pidentämällä kokousaikaa tai lisäämällä kokousten määrää.

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ

ASIAKKUUS- JA LAATUJAOSTON SUOSITUKSET

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO

2. ASIAKKUUS- JA LAATUJAOSTO

3. AINEISTO JA PROSESSI

4. JAOSTON SISÄISET KÄYTÄNTEET

5. SUHDE ALUEHALLITUKSEEN

6. MUITA HUOMIOITA

7. KESKUSTELUA

KIRJALLISUUS

LIITE 1: KYSELY ALUEHALLITUKSEN JÄSENILLE

LIITE 2: KYSELY JAOSTON JÄSENILLE

LIITE 3: ARVIOINTIPROSESSIN VAIHEET.

1. Johdanto

Osana sote-uudistusta Pirkanmaan hyvinvointialue päätti perustaa asiakkuus- ja laatujaoston aluehallituksen alaisuuteen.

Suurin osa hyvinvointialueiden luottamushenkilörakenteista nojautui kuntahallinnon vakiinnuttamaan työnjakoon. Asiakkuus- ja laatujaosto oli kuitenkin uusi avaus. Taustalla oli palvelujen laatuun ja asiakasosallisuuteen liittyvien teemojen vähittäinen korostuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa viime vuosikymmenten kuluessa. Nimikkojaostolla haluttiin antaa näille näkökulmille asianmukainen painoarvo uuden hyvinvointialueen organisaatiossa.

Asiakkuus- ja laatujaosto muodostui poikkeukseksi myös siinä mielessä, että vastaavaa kytköstä laadun ja osallisuusoikeuksien välillä ei tehty muilla hyvinvointialueilla. Niiltä osin kuin niissä tehtiin organisatorisia avauksia, tyydyttiin osallisuutta, asiakkuutta ja demokratiaa käsitteleviin toimielimiin.

Näin on asiakkuus- ja laatujaosto joutunut ja saanut etsiä paikkaansa melko vapaasti. Ei ole ollut kahlitsevaa perinnettä, mutta ei myöskään mitään, mihin omaa toimintaa verrata. Asetelma on näkynyt ainakin siinä, että jaoston tehtävänkuvaa ja käytänteitä on jo alkumetreillä tarkistettu useampaan kertaan.

Edellä kuvatun erityisasemansa vuoksi jaosto on pitänyt tarpeellisena täydentää Pirkanmaan hyvinvointialueen yleistä demokratiarakenteiden arviointiprosessia omalla reflektiollaan. Tavoitteena on tuottaa perusteltu näkemys siitä, miten jaoston työssä omaksutut perusvalinnat ovat toimineet ja millaisia tarkistuksia niihin kenties tarvittaisiin.

Aikataulu suunniteltiin siten, että mahdolliset muutostarpeet ehditään huomioida ennen seuraavia aluevaaleja.

Tämän työn loppuraportti on nyt käsissäsi. Prosessin yksityiskohtainen kuvaus löytyy liitteestä kolme.

Arvioinnin kysymyksenasettelu on ollut kaksiosainen: tunnistaa jaoston omien käytänteiden mahdolliset kehittämistarpeet ja arvioida jaoston toimintaa osana Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiota. Jälkimmäisen osalta keskeistä on tietenkin suhde aluehallitukseen, jonka aputoimielimiä jaostot ovat.

Tämän raportin on koonnut ja kirjoittanut asiakkuus- ja laatujaoston puheenjohtajana toimiva Anna Kontula. Jaoston jäsenillä on ollut mahdollisuus kommentoida käsikirjoitusta, mutta sen väitteistä, tulkinnoista ja mahdollisista asiavirheistä vastaa yksin kirjoittaja. Arviointiprosessin lopputuloksena jaosto on kuitenkin hyväksynyt kokouksessaan 19.8.2024 joukon toimenpide-ehdotuksia. Nämä esitykset ovat siis jaoston kanta.

Tavanomaisesta raportointikäytännöstä poiketen ei tekstissä ole määritelty keskeisiä käsitteitä. Näin siksi, että jo asiakkuus- ja laatujaostolle hallintosäännöissä nimetty tehtäväkenttä tuottaa niin moneen suuntaan pursuilevia määritelmiä, että niitä on mahdotonta puristaa minkään akateemisesti vakiintuneen käsiterykelmän alle. Määrittelyn vaikeutta lisää, että raportin pääaineisto koostuu luottamushenkilöiden tuottamista puheenvuoroista, joissa samoista ilmiöstä käytetään limittäisiä ja päällekkäisiä käsitteitä ja toisaalta samalle käsitteelle annetaan useita merkityksiä.

Tämä käsitteiden jäsentymättömyys on myös osa raportin johtopäätöksiä: se kuvaa osaltaan samaa työnkuvan keskeneräisyyttä ja epämääräisyyttä, josta prosessin jokainen vaihe tuotti huomioita.

Luettavuuden helpottamiseksi tekstissä tukeudutaan kuitenkin **laadun ja osallisuusoikeuksien** käsitteisiin, kumpikin ymmärrettynä lähinnä

yleiskielisenä kattokäsitteenä, joka pitää allaan asiat, joita jaoston työnkuvaan ihmisten mielissä liittyy: Tässä yhteydessä laatu viittaa siis varsinaisen palvelujen laatutyön ja -tiedon lisäksi myös esimerkiksi vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden näkökulmiin. Osallisuusoikeuksien alle taas on yhdistelty asukasvaikuttamista, asiakaslähtöisyyttä, yleisiä demokratiaoikeuksia ja niin edelleen. Osin nämä teemat menevät päällekkäin.

2. Asiakkuus- ja laatujaosto

Asiakkuus- ja laatujaosto on Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallituksen avustava toimielin. Nimensä mukaisesti sen tehtävänä on toimia valmisteluelimenä asiakaskokemukseen ja palveluiden laatuun liittyvissä asioissa.

Asiakkuus- ja laatujaosto aloitti toimintansa 12.4.2022 ja kokoontuu noin kerran kuussa. Pääosin kokoukset järjestetään etäyhteydellä. Valtaosa kokousajasta on toistaiseksi kulunut koulutukseen ja tiedoksi merkittäviin asioihin, jolloin jäsenistön poliittinen kirjo ei korostu. Varsinaisissa päätösasioissakin jaosto äänestää harvoin.

Laki hyvinvointialueesta 35 § määrää perustamaan aluevaltuuston, aluehallituksen ja tarkastuslautakunnan. Muilta osin organisaation luottamustoimielimet ovat aluevaltuuston harkinnassa, kunhan näiden tehtävistä ja kokoonpanosta säädetään hallintosäännössä, jäsenille valitaan henkilökohtaiset varajäsenet ja jäseniä valittaessa huomioidaan tasa-arvolain säännökset.[1]

Aluehallituksen tehtävät määrätään keskeisiltä osin laissa. Näitä ovat muun muassa aluevaltuuston päätösten valmistelu, täytäntöönpano ja laillisuuden valvonta sekä hyvinvointialueen toiminnan yhteensovittaminen, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, omistajaohjaus, henkilöstöpolitiikka sekä sisäinen valvonta, riskienhallinta ja sopimushallinnan järjestäminen. Aluehallitus huolehtii myös sisäisen tarkastuksen järjestämisestä. Osana konsernijohtoa se vastaa lisäksi hyvinvointialuekonsernissa omistajaohjauksen toteuttamisesta sekä konsernivalvonnan järjestämisestä, jollei hallintosäännössä toisin määrätä.[2]

[1] Leppänen, Sorvettula & Valli-Lintu 2024, 343 & 345.
[2] Laki hyvinvointialueesta (611/2021) 43 & 50 §.

Pirkanmaalla aluehallituksella on apunaan neljä jaostoa: asiakkuus- ja laatujaosto, henkilöstöjaosto, konserni- ja toimitilajaosto sekä yksilöasioiden jaosto. Näistä yksilöasioiden jaostossa on 7 jäsentä, muissa 11. Jaostojen puheenjohtajiston tulee olla hallituksen jäseniä tai varajäseniä, mutta muut jäsenet voidaan valita vapaasti.[3] Käytännössä puolueet jakavat luottamushenkilöpaikat ensin keskenään vaalitulosta seurailevissa neuvotteluissa ja sitten kukin edelleen omille aktiiveilleen. Valintaperusteet vaihtelevat puolueittain, mutta tavallista on, että aluevaltuustoon valitut saavat valita mieleisensä luottamuspaikan ensiksi ja loput jaetaan muiden vaaleissa ehdolle asettuneiden välillä. Käytäntö johtaa siihen, että jaostoissa toimivien luottamushenkilöiden poliittisessa kokemuksessa ja sidoksissa omaan taustaryhmäänsä on suuria eroja: joillakin on tukenaan vahva päättäjäverkosto ja vuosikymmenten kokemus paikallispolitiikasta, toiset taas ovat ensimmäisessä luottamustehtävässään.

Kuten paikanjakoperinne, myös itse jaostorakenne on tuttu jo kunnallishallinnosta. Alueet ovat perustaneet jaostoja tyypillisesti sellaisiin tehtäväkokonaisuuksiin, jotka arvotetaan keskeisiksi ja joiden hyvä hoitaminen vaatii eritysitä perehtymistä. Tavallisimpia kunnanhallitusten jaostoja ovat perinteisesti olleet erilaiset omistaja- ja konsernijohtamiseen, henkilöstöasioihin ja elinkeinopolitiikkaan liittyvät jaostot.[4]

Sen sijaan asiakkuus- ja laatujaosto on tiettävästi ainoa laatuaan. Toisin kuin muiden Pirkanmaan hyvinvointialueen jaostojen kohdalla, sillä ei ole vakiintunutta edeltäjää kuntien hallinnollisessa rakenteessa eikä se siten ole voinut rakentaa toimintaansa kokemuksen ja historiallisen jatkumon varaan. Todennäköisesti tämä on yksi syy sille, miksi

[3] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024c, 15; Leppänen, Sorvettula & Valli-Lintu 2024, 344.
[4] Kuntaliitto 2024, s.22.

asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänkuva ja rooli on koettu muita vaikeammaksi hahmottaa.[5]

Tämä jäsentymättömyys näkyy myös jaoston tehtävien asteittaisena tarkentumisena. Ensimmäisen puolentoista vuoden aikana Pirkanmaan hyvinvointialueella on ollut kolme hallintosääntöä, jotka kaikki poikkeavat asiakkuus- ja laatujaoston tehtävien suhteen toisistaan.

Ensimmäisessä hallintosäännössä asiakkuus- ja laatujaoston tehtäviksi määriteltiin

- valmistella osaltaan asiakaskokemustavoitteen ja arvioida sen toteutumista,
- valmistella aluehallitukselle asiakaskokemus- ja osallisuuden -ohjelman ja arvioida sen toteutumista,
- asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille,
- seurata ja arvioida järjestämisvastuun ja palvelujen tasapuolisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa,
- arvioida ja käsitellä asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman toteutuma,
- käsitellä vuosittain potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvitykset,
- käsitellä ja seurata asiakastyytyväisyyttä seurantaan perustuvien tietojen pohjalta sekä
- päättää järjestöavustusten myöntämisestä.[6]

Kahdeksan kuukautta myöhemmin tehtäviin lisättiin

- käsitellä neljännesvuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontasuunnitelman toteutumisraportit sekä
- seurata asiakastyytyväisyyttä raportoinnin pohjalta. [7]

[5] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a, 18.
[6] Pirkanmaan hyvinvointialue 2022a, 18. Lisäksi jaosto toimii tartuntatautilain mukaisena toimielimenä. Tämä harvoin aktivoituva mutta koronan myötä taas huomiota saanut roolitus on säilynyt myös myöhemmissä hallintosäännöissä.
[7] Pirkanmaan hyvinvointialue 2023a, 18.

Maaliskuussa 2024 astui voimaan toistaiseksi viimeisin hallintosääntö. Siinä tehtävälistasta poistettiin velvoite arvioida asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista, mutta toisaalta lisättiin jälleen kolme uutta tehtävää. Jaoston tulee nyt myös

- valmistella lausunto aluehallitukselle potilas- ja sosiaaliasiavastaavien selvityksestä,
- hyväksyä asukasvuokrien vuokranmäärityksen periaatteet sekä
- huolehtia asuntolainsäädännön ja siihen liittyvien säännösten mukaisista viranomaistehtävistä ja käyttää näissä asioissa viranomaiselle kuuluvaa ratkaisuvaltaa siltä osin kuin toimivaltaa ei ole siirretty viranhaltijoille.[8]

Asiakkuus- ja laatujaoston tehtäväkenttä on siis kasvanut ja varsin nopeasti. Tämän arvioinnin aikana osaa hallintosäännöissä määrätyistä tehtävistä ei ole ehditty toteuttaa vielä lainkaan ja muidenkin kohdalla parhaita toimintatapoja etsitään edelleen.

Kunnallishallinnon perinne on helpottanut oleellisesti hyvinvointialueiden hallinnon rakentamista, mutta toisaalta voinut synnyttää hankaliakin polkuriippuvuuksia. Hyvinvointialueiden käynnistyksen yhteydessä on esiintynyt myös huolta jumiutumisesta kuntien toiminta- ja päätöksentekomalleihin, jolloin mahdollisuus toimintojen uudelleen ajatteluun menetetään.[9] Merkittävällä osalla hyvinvointialueiden luottamushenkilöistä ja myös henkilöstöstä on taustaa kunnissa, minkä lisäksi alueuudistuksen säädösperustasta nojaa monilta osin kunnalliseen hallinnon pitkään historiaan.

Siten edeltäjien puute saattaa olla myös etu: asiakkuus- ja laatujaosto on kenties päässyt matkaan kevyemmällä repulla kuin muut aluehallinnon toimielimet. Jaostolla ei ole selkeää vertailukohtaa myöskään muilla hyvinvointialueilla. Kaikkiaan viidelle hyvinvointialueelle on tosin perustettu jokin osallistumiseen ja

[8] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024c, 18-19.
[9] Tästä keskustelusta ks. esim. Paatela & Tynkkynen 2024, 2.

osallisuuteen liittyvä elin, mutta näistä neljä muuta rajautuu osallisuusulottuvuuteen, joka asiakkuus- ja laatujaoston työssä on vain osa kokonaisuutta. Näyttää siltä, että tämä ero on jo nyt eriyttänyt tuoreiden toimielinten painopisteitä ja toimintakulttuuria merkittävästi.[10]

Asiakkuus- ja laatujaoston erottaa muista osallisuustoimielimistä ainakin palvelujen laatuun liittyvät tehtävät. Rajaus tuo jaoston pöydälle kysymyksiä, joiden hahmottaminen vaatii erityistä osaamista laadun kehittämiseen ja arviointiin liittyvissä asioissa. Näihin haasteisiin vastaamiseksi jaosto on käyttänyt tavanomaista runsaammin aikaa koulutuksiin: jokaisessa kokouksessa on lyhyt koulutusosio, jonka luennoitsijat etsitään pääsääntöisesti organisaation ulkopuolelta. Lisäksi luottamushenkilöille on kerätty lukemistoa.

Laatuun liittyvien tehtävien tuottama ero muihin osallisuuselimiin ei kuitenkaan tyhjenny tehtäväkentän sisäiseen kirjoon. Laaja tehtävänkuva vaikuttaa luonnollisesti myös siihen, millaisella abstraktiotasolla asioita voidaan käsitellä. Voikin olla, että tehtävänkuvan laajuuden vuoksi osallisuus- ja demokratiakysymykset ovat asiakkuus- ja laatujaostossa vähemmän esillä kuin niillä muiden alueiden verrokeilla, joiden tehtävänkuva on tarkemmin rajattu.

3. Aineisto ja prosessi

Asiakkuus- ja laatujaoston itsearviointiprosessin loppuraportin päälähteinä ovat aluehallituksen ja jaoston jäsenille kohdennetut

[10] Hyvinvointilaueiden demokratiaelinten eroja on kartoitettu ainakin Sitran järjestämässä seminaarissa 13.3. (Demokratia-teemaryhmä 2024.)

kyselyt sekä jaoston työpajasta laadittu keskustelupöytäkirja.[11] Niitä on täydennetty soveltuvalla asiakirja-aineistolla.

Kyselyt laati jaoston työryhmä ja ne testattiin ennen toteutusta. Vastaukset saatiin kaikilta hallituksen jäseniltä ja yhtä lukuun ottamatta kaikilta jaoston jäseniltä. Useat vastaajat olivat selvästi myös miettineet kysymyksiä ja avovastaukset saattoivat olla pitkiäkin.

Kyselyiden vastaajamäärät ovat pieniä, minkä lisäksi avokysymysmuoto jätti vastaajille vapauden painottaa haluamiaan asioita, mikä tuotti vastauksiin huomattavaa varianssia. Tästä syystä aineiston analyysissä ei ole pyritty määrälliseen raportointiin. Paikoitellen vastauksien referoinnissa on kuitenkin käytetty likimääräisyyttä ilmaisevia suureita, sellaisia kuin ”noin puolet” tai ”reilu kolmannes”. Mainintojen tarkoituksena on tehdä näkyväksi, millaiset seikat aineistossa korostuvat vahvasti ja mitkä taas ovat olleet ehkä vain yksittäisen vastaajan mielen päällä.

Vastaajajoukon pienuuden vuoksi ei ollut myöskään mahdollista laatia täyden anonymiteetin kyselyä, eikä aiheen yleinen luonne ei anna siihen erityistä syytäkään. Vastaajat ovat vastanneet sähköpostien kautta omalla nimellään ja vastauksia sellaisina käsittelivät raportin koonneen Kontulan lisäksi jaoston sihteerinä toimiva Emilia Tomminen. Muille jaoston jäsenille ja tähän tekstiin vastaukset on anonymisoitu.

Jaoston omassa työpajassa esiteltiin kyselyvastaukset ja käytiin niiden pohjalta keskustelua. Työpajan kuluessa hahmottui tässäkin raportissa käytetty temaattinen jako: osallistujia pohdituttivat toisaalta jaoston sisäiset käytänteet, toisaalta hallituksen ja jaoston välinen suhde. Lisäksi pintaan nousi joitakin yksittäisiä kysymyksiä. Jaoston työpajasta laadittiin keskustelupöytäkirjatyyppinen muistio.

Edellä esiteltyjen lähteiden lisäksi raportissa on hyödynnetty jaoston toimintaan liittyvää asiakirja-aineistoa, kuten säädöksiä ja pöytäkirjoja.

[11] Kyselyjen kysymykset ja prosessikuvaus löytyvät liitteistä 1–3.

Tätä suoraan jaoston toimintaan liittyvää materiaalia on täydennetty Pirkanmaan hyvinvointialueen päätöksentekojärjestelmiä tarkastelleen demokratiaprosessin materiaaleilla. Sen vastaajajoukkoon kutsuttiin laajalti hyvinvointialueen luottamushenkilöitä ja sen yhteydessä järjestettyihin työpajoihin osallistuivat ainakin asiakkuus- ja laatujaoston puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja.[12]

Kaikkia aineistoja on tarkasteltu arviointiprosessin tavoitteen näkökulmasta eli pyrkimyksellä tunnistaa työskentelyn ongelmia, vahvuuksia ja kehityskohteita.

[12] Demokratiaprosessista on ilmestynyt aiemmin kyselyraportti, jossa myös sivuttiin jaostojen asemaan (Pirkanmaan hyvinvointialue 2024b). Mainitusta työpajasta: Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a.

4. Jaoston sisäiset käytänteet

Kyselyvastauksissaan jaoston jäsenet tunnistivat kokouskäytännöissä paljon hyvää. Kiitosta sai muun muassa rakentava ilmapiiri: jaostossa siedetään hyvin erilaisia mielipiteitä ja niitä pyritään sovittamaan yhteen. Tästä syntyy kokemus vaikutusmahdollisuuksista. Myös jaoston jäsenten käytössä olevat resurssit (kokouspalkkiot, virkamiesapu jne.) olivat vastaajien mielestä kohdillaan.

Paljon löytyi kuitenkin myös parannettavaa. Kokouskäytännöissä on ilmennyt teknistä kömpelyyttä, joskin tässä suhteessa asiat ovat jo menneet parempaan suuntaan. Kokousaika on tuntunut liian niukalta käsiteltäviin asioihin nähden, mikä tuo ”kiireen tuntua”. Kritiikkiä sai sekin, että varsinaisia päätösasioita on jaostolle toistaiseksi tullut kovin vähän.

Useissa vastauksissa toistui kokemus jaoston toimenkuvan epämääräisyydestä, joka heijastuu myös epävarmuuteen omasta roolista sen työskentelyssä. Ei oltu aivan varmoja, miten omaa luottamuspaikkaa tulisi vastuullisesti hoitaa. Samaan yhteyteen voitaneen liittää myös vastaukset, joissa valitettiin jaoston asioiden olevan ajoittain liian vaikeita tavallisen luottamushenkilön hallittavaksi.

Tämä asioiden vaikeus on joiltain osin jaoston työssä jo tunnistettu ja siihen on pyritty vastaamaan rutiinilla, jossa jokainen kokous aloitetaan noin 20 minuutin koulutusosiolla. Koulutusten aiheet päätetään yhdessä jäsenten ehdotusten perusteella ja niitä on järjestetty muun muassa erilaisista laadun seurantaan liittyvistä näkökulmista sekä

esimerkiksi kokemusasiantuntijuudesta ja paperittomien palveluista.[13] Kuplautumisen ehkäisemiseksi koulutusosioiden asiantuntijat etsitään ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaation ulkopuolelta.

Kyselyvastauksissa nämä koulutukset saivat verraten paljon kiitosta. Joidenkin mielestä koulutusta voisi olla enemmänkin. Työpajassa tehtiin ehdotuksia myös pitemmistä koulutuskokonaisuuksista vähintäänkin vaalien jälkeen, uuden jaoston aloittaessa.

Edellä kuvattu jäsentymättömyyden kokemus nousi vastauksissa niin vahvasti esiin, että selvästikään koulutus yksinään ei riitä. Työpajassa nousikin esiin ajatus, että laadun ja näyttöön perustuvan palvelujen kehittämisen konkretisoimiseksi jaosto voisi ottaa seurantaan jonkin osaprosessin alusta loppuun.

Toinen jaoston jäseniä mietityttävä asia on oman työn merkitys hallituksen toiminnassa. Jaoston ydintehtävä on tukea hallitusta oman toimenkuvansa asioissa, mutta **jaoston jäsenille ei juuri välity informaatiota siitä, näkyykö tehty työ hallituksen toiminnassa jollakin tapaa.** Kommenteista ei ollut luettavissa, pidettiinkö syynä tähän heikkoa tiedonkulkua vai epäiltiinkö jaoston työn hyödyllisyyttä ylipäätään. Kumpikin selitys sai kannatusta.

Joissakin vastauksissa huomautettiin, että yhteisiä tapaamisia tai muuta viestinnän rakenteita hallituksen ja jaoston jäsenien välillä ei juuri ole. Työpajassa nousi esiin myös pohdintaa, voisiko päätösten rohkeampi delegointi lisätä jaoston työskentelyn hyötyä hallitukselle.

Toisaalta jaoston epäiltiin tekevän osallisuus- ja laatutyötä ikään kuin näön vuoksi, koska lakisääteisinä tehtävinä ne pitää jotenkin hoitaa. Tätä oletusta tukee se, että vaikka erilaiset asiakkuuteen ja osallisuuteen liittyvät aiheet ovat jo pitkään olleet sosiaali- ja terveyspalvelujen trendisanastoa, niiden integrointi palveluihin on vielä heikkoa. Jos laissa ja ohjelmapapereissa korkealle arvotettu teema ei

---

[13] Ks. asiakkuus- ja laatujaoston pöytäkirjat.

saa vastinetta käytännön työssä, synnyttää ristiriita helposti nimellistä, todellisuuteen kiinnittymätöntä byrokratiaa.[14]

Kolmas aineistossa pohdintaa herättänyt kokonaisuus oli **jaoston kokouskäytännöt**. Selkeä enemmistö työpajaan osallistuneista toivoi enemmän lähikokouksia (tällä hetkellä jaosto kokoontuu yhteen vain kahdesti vuodessa ja muuten etäyhteydellä). Kokousaikaa ehdotettiin lisättäväksi, joko yksittäisiä kokouksia pidentämällä tai kokouksia lisäämällä. Työpajassa keskusteltiin myös vierailukohteista – vierailuilta toivottiin yhteyttä jaoston tehtäväkenttään ja vahvaa tietopainotusta.

[14] Ks. esim. Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020.

5. Suhde aluehallitukseen

Asiakkuus- ja laatujaosto on aluehallituksen aputoimielin. Siten jaoston toimintaa on perusteltua tarkastella erikseen sitä vasten, kuinka hyödylliseksi se on osoittautunut aluehallituksen työskentelystä käsin.

Aineistostamme päätellen, ei kovin hyvin.

Aluehallituksen jäsenten vastauksista piirtyy kuva, että asiakkuus- ja laatujaoston toiminta ei näy hallitustyöskentelyssä lainkaan. Osa vastaajista totesi suoraan, että näkyvyys on ollut vähäistä tai olematonta. Noin kolmannes arveli asiakkuus- ja laatujaoston näkyvän ehkä jollakin tapaa. Kolmas vastaajaryhmä ilmoitti luottavansa toimielinten välisen yhteyden toimivan tarkoituksenmukaisesti, mutta eivät esittäneet tämän luottamuksen omaa tietoa tai havaintoa.

Nimenomaisesti kysyttäessäkään ei kukaan vastaajista nimennyt tilannetta, jossa asiakkuus- ja laatujaosto olisi jollakin tapaa näkynyt hallituksen työssä.

Kyse lienee osittain esitystavallisista ongelmista. Asiakkuus- ja laatujaoston osuus päätösvalmistelussa kirjataan kyllä hallituksen esityslistoissa osaksi valmisteluhistoriaa, mutta kun kokousmateriaalia voi olla useita satoja sivuja, jää asioita huomaamatta. Tähän esityslistojen kehitystarpeeseen onkin jo aiemmin kiinnitetty huomiota Pirkanmaan hyvinvointialueen demokratiaprosessissa.[15]

Pelkästään tästä ei kuitenkaan ole kyse. Sama katkos näkyy nimittäin myös asiakkuus- ja laatujaoston jäsenten vastauksissa. Niissä jaoston ja hallituksen välistä suhdetta pidettiin ylipäätään epäselvänä, epäiltiin

[15] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a, 29 & 31.

jaoston vähäistä vaikutusta hallituksen työhön ja ehdotettiin yhteistä tapaamista hallituksen ja jaoston jäsenille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen laajemman demokratiaprosessin tuottamissa lähteissä jaostojen ja hallituksen välinen yhteistyö näyttäytyy paikoin epäselvänä myös muiden jaostojen osalta.[16] Mikäli näin tosiaan on, kyse on ainakin osittain ongelmasta, joka vaatii asiakkuus- ja laatujaoston toimenkuvaa laajempaa tarkastelua. Muiden jaostojen osalta asetelmaa kuitenkin saattaa helpottaa, että kuntapolitiikan koulimat luottamushenkilöt tuntevat niiden tehtävänkuvan ennalta ja ovat tottuneet tekemään asiakohtaista yhteistyötä puolueryhmien sisällä ohi virallisen hallinto-organisaation. Koska asiakkuus- ja laatujaoston tehtävänkuva on vasta muodostumassa, perinne ei kannattele yhteyksiä samalla tavoin.

Aluehallituksen jäsenet listasivat kyselyvastauksissaan useita toimia, joilla asiakkuus- ja laatujaosto voisi tukea hallituksen työtä nykyistä paremmin. Jaostolta toivottiin vahvempaa roolia päätösten taustoittamisessa ja vaikutusten arvioinnissa sekä tietoa palvelujen laadusta. Nähtiin, että jaoston kautta pitäisi välittyä tietoa myös asiakaskokemuksesta ja laajemmin hyvinvointialueen demokratiatyöstä. Näiden näkökulmien koettiin jääneen substanssijaoston näkymättömyyden vuoksi aluehallituksen työssä ylipäätään liian vähälle huomiolle.

Hallituksen jäsenten vastauksissa esitettiin myös käytännön työtapoihin liittyviä ehdotuksia. **Lähes puolet vastaajista arvioi, että jaoston ja aluehallituksen yhteyttä pitäisi vahvistaa.** Keinoiksi esitettiin esimerkiksi yhteistapaamisia, tai että joku jaoston jäsenistä voisi esitellä jaoston huomioita hallituskäsittelyn yhteydessä. Ylipäätään jaoston kannoille toivottiin hallitustyöskentelyssä lisää käsittelyaikaa.

[16] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a, 31.

Näiltä osin toiveet osuivat vahvasti yksiin jaoston jäsenten vastausten kanssa. Myös niissä koettiin vähäinen näkyvyys ja yhteistyö ongelmaksi ja etsittiin ratkaisuja muun muassa erilaisista yhteistapaamisista.

6. Muita huomioita

Molemmissa arviointiprosessimme kyselyissä **laatutyö ja osallisuusoikeudet arvotettiin korkealle**. Aluepoliitikot pitävät yleisesti tärkeänä, että näihin asioihin kiinnitetään huomiota ja ne tuodaan myös poliittisen päätöksenteon piiriin. Hallituksen jäsenten vastauksissa yksi keskeisimpiä tyytymättömyyden aiheita oli, että asiakaskokemus ja laatuseuranta näkyvät hallitustyöskentelyssä niin vähän.

Useimmissa jaoston jäsenten vastauksissa oltiin tyytyväisiä, että Pirkanmaan hyvinvointialueella on laatuun ja osallisuusoikeuksiin keskittyvä jaosto, joskin monet kokivat, että tähän elimeen liittyviä lupauksia ei ole vielä lunastettu. Osittain edelliseen liittyy aineistosta esiin nouseva tarve jaoston tehtävänkuvan kirkastamiseen. Ratkaisua tähän haettiin muun muassa hallintosäännön päivittämisestä, joskin huomautettiin myös, että joitakin nykyisistä hallintosäännön asettamista tehtävistä ei vielä oltu ehditty edes aloittaa. Ehdotettiin, että samalla luetteloon voisi lisätä kohdan jaoston omille aloitteille ja avauksille.

Työpajan yhteydessä käytiin läpi myös asiakkuus- ja laatujaoston yleisöjulkisuutta siitä näkökulmasta, millaista tietoa jaostosta on tavallisen kansalaisen ulottuvilla. Kysymys on tietysti keskeinen mille tahansa hyvään hallintoon pyrkivälle julkisen hallinnon toimijalle, mutta korostuu erityisesti elimessä, jonka erityisenä vastuuna on osallisuuteen ja demokratiaan liittyvä työ.[17]

---

[17] Julkishallinnon asianmukaisen viestinnän periaatteista, ks. esim. Kuntaliitto 2016. Voi kuitenkin olla, että tiedotuksen osalta kyse on jaostoa laajemmasta ongelmasta. Tähän viittaisi esimerkiksi se, että Pirkanmaan hyvinvointialueen demokratiaprosessin asiakirjat eivät löydy selainhaulla, vaikka juuri niiden luulisi olevan itsestään selvästi yleisöjulkisia.

Katsauksen lopputulos osoitti, että **jaoston näkyvyys tavalliselle pirkanmaalaiselle on niin heikko, että sen ei voi katsoa toteuttavan hallinnon avoimuutta.**[18] Pirkanmaan hyvinvointialueen kotisivuilta löytyvät tiedot eivät anna lukijalle ymmärrettävää kuvaa toimielimen tehtävästä. Luettavuuteen ei ole kiinnitetty huomiota ja merkittävältä osin teksti on kopioitu suoraan hallintosäännöstä.[19] Työpajan aikaan esittelytekstit olivat lisäksi vanhentuneita ja sisälsivät virheellistä tietoa.

Asiakkuus- ja laatujaoston toiminnasta oli vuosien varrella laadittu joitakin tiedotteita. kotisivupohja on kuitenkin rakennettu siten, että se ei mahdollista näiden tiedotteiden tai minkään ajankohtaisen uutisoinnin yhdistämistä jaoston esittelyyn. Jaoston jäsenistä kerrotaan vain nimet, ei esimerkiksi yhteystietoa.

Hallinnon läpinäkyvyys on keskeinen osa toimivaa demokratiaa. Jokaisella julkisen hallinnon toimijalla on velvollisuus huolehtia tehtäväänsä nähden riittävästä yleisöjulkisuudesta. Velvoite korostuu, kun kyse on vaalituloksen perusteella kootusta toimielimestä – jotta valistunut äänestäminen ylipäätään olisi mahdollista, pitää kansalaisten voida seurata luottamushenkilöiden toimintaa.

On selvää, että nykyiset tiedotuskäytännöt eivät vastaa näitä periaatteita.

[18] Ks. esim. Tieteen termipankki 2024.
[19] Pirkanmaan hyvinvointialue 2024d.

7. Keskustelua

Asiakkuus- ja laatujaostolle on löydettävissä vahvat perusteet. Siihen ohjaa jo koko hyvinvointialuereformin luonne – kun päätöksentekoa siirretään kunnilta alueille, siis kauemmas kansalaisista, on demokraattisiin käytäntöihin erityistä tärkeää kiinnittää huomiota. Asiakaskokemuksen painoarvon kasvu saattaa myös osaltaan kompensoida demokratiatappioita. Asiakkuus- ja laatujaoston paikkaa puoltaa myös Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia, joka painottaa vahvasti demokratiaa, osallisuutta ja palvelujen laatua.[20]

Tämän **raportin aineostossa nousi vahvasti esiin huoli toimielimien keskinäisen kommunikaation puutteesta**. Käytännössä viestintä on tapahtunut kokousasiakirjojen esittelytekstien ja puheenjohtajistojen epävirallisten kokousten kautta. Myös valtuustoryhmien kautta tietoa on saattanut välittyä jonkin verran.

Näiden kanavien merkitys on kuitenkin jäänyt satunnaiseksi. Asiakkuus- ja laatujaostossa vain puheenjohtajisto ja yksi jäsen ovat hallituksen varajäseniä, eli hekin vain osin mukana hallituksen toiminnassa. Myös jaoston jäsenten kiinnittyminen omiin valtuustoryhmiinsä vaihtelee, sillä jaostoissa on jäseniä, jotka eivät ole valtuutettuja eivätkä säännöllisesti mukana valtuustoryhmänsä työssä.

Tiedonkulun haasteet ei ole uusi kysymys, sillä kunnissa kipuiltu jo vuosikymmeniä sen kanssa, miten yhteys kunnallishallinnon eri toimielimien välillä pidetään yllä. Niinpä esimerkiksi Kuntaliitto suosittaa valitsemaan hallituksen alaisiin jaostoihin lähtökohtaisesti kunnanhallituksen jäseniä ja varajäseniä.[21] Lautakuntien kohdalla

[20] Pirkanmaan hyvinvointialue 2022b.
[21] Kuntaliitto 2024, 22.

samankaltaiseen tarpeeseen suositetaan hallituksen nimettyjä edustajia läsnä- ja puheoikeudella.[22]

Jaoston työssä erityisen paljon perehtymistä on edellyttänyt laatutyön tuominen luottamushenkilöpäätöksentekoon. **Vaatimus palvelujen laadun mittareista** on ehkä välttämätön edellytys sille, että laatua on ylipäätään mahdollista systemaattisesti seurata ja arvioida hyvinvointialueen kokoisessa organisaatiossa. Laadun ja vaikuttavuuden seurantaan tuovat painetta näiden vaatimusten lisääntyminen lainsäädännössä viime vuosikymmeninä. Myös seurantaan käytettävä metodiikka kehittyy koko ajan. [23]

Tähän tendenssiin liittyy kuitenkin myös riskejä: mittarien korostaminen kääntää helposti huomion niihin palvelun ominaisuuksiin, jotka ovat mitattavissa, vaikka tiedossa olisi, että palvelun laadun kannalta keskeiset tekijät eivät kuulu näihin. Kun vain osaa ilmiöistä voidaan mitata, tavoitteet helposti asetetaan näistä käsin, vaikka ne eivät toiminnan tarkoituksenmukaisuuden kannalta olisi relevantteja.

Haaste korostuu erityisesti sosiaalityön arvioinnissa. Esimerkiksi nuorten kanssa tehdyssä sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tapa on usein ratkaiseva vaikuttavuustekijä.[24] Sen mittaaminen on kuitenkin ilmeisistä syistä hankalaa. Niiltä osin kuin mittareita on ylipäätään onnistuttu luomaan, ne yleensä kuvaavat toimintaa jonkin valitun pisteen kautta, esimerkiksi järjestelmän, sosiaalityön ammattilaisen tai asiakkaan näkökulmasta.[25]

Lisäksi ongelman muodostaa aikaulottuvuus: sosiaalityön käynnistämät prosessit voivat tuottaa ilmeisen ja välittömän seurauksen lisäksi myös kehityskulkuja, joiden saavutukset ja epäonnistumiset näkyvät vasta

[22] Kuntaliitto 2024, 27–28.
[23] Miettinen, Selander & Linnosmaa 2020, 77–78.
[24] Saikkonen et al. 2015, 60–61.
[25] Jokinen 2014, 197.

vuosia tai (erityisesti ylisukupolvisessa työssä) jopa vuosikymmeniä arviointiraporttien laatimisen jälkeen.

Kolmas jatkopohdintaa vaativa teema aineistossa on jaoston demokratiaulottuvuuden toteutuminen. Niin hallituksessa kuin jaostossakin yleinen näkemys oli, että **alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien näkökulma ei nykyisellään välity luottamushenkilöille** muuten kuin tiedotusvälineiden, oman lähipiirin tai satunnaisten kansalaisyhteydenottojen kautta. Vaikka asiakaslähtöisyys ja -osallisuus ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategisia painopisteitä, vielä kyselyjen tekoaikaan ei luottamushenkilöiden tueksi tuotettu juuri lainkaan päätöksenteossa hyödynnettävää tietoa asiakaskokemuksesta tai asukkaiden näkemyksistä.[26]

Luottamushenkilöiden kuvailemaa työn epämääräisyyttä heijastelee ehkä myös se, miten hitaasti teemaan liittyvät muutokset ovat käynnistyneet organisaation sisällä. Esimerkiksi työntekijöille suunnatut asiakaslähtöisyyden ”koulutukset” ovat tietoiskunomaisia ja raportin kirjoitushetkellä keväällä 2024 vielä jalkauttamatta henkilöstölle. Hyvinvointialue kyllä tarjoaa henkilöstölleen myös pääsyä muiden toteuttajien verkko-opintoihin (mm. Duodecimin Oppiportti ja Eduhouse), mutta näihin osallistuminen on työntekijän oman kiinnostuksen varassa eikä sitä hallinnossa seurata. Lisäksi lähes kaikki tarjolla oleva koulutus on suunnattu terveydenhuollon ammattihenkilöille, vaikka hyvinvointialueella työskentelee tietysti myös pelastustoimen ja sosiaalityön ammattilaisia. [27]

Myös asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksien toteutuminen vaatii vielä syvällisempää paneutumista. Hyvinvointialue on luonut useita osallistumisen välineitä palautelaatikoista asukasraateihin, mutta toistaiseksi päätöksentekoon on tullut niukalti tietoa siitä, millaista palautetta nämä välineet tuottavat ja millainen rooli niillä on

[26] Pirkanmaan hyvinvointialueella (2023b) on erillinen alastrategia näistä aiheista.
[27] Vallittu-Corell 2024.

päätösvalmistelussa. Voi olla, että nämä välineet toimivat hyvin ja työstetään osaksi aluehallinnon prosesseja virkamiestyönä. Vaikka näin olisi, katkos korkeinta päätösvaltaa käyttävien luottamushenkilöiden ja asukkaiden välillä on silti ongelma.

Ja jos näin on, asian selvittäminen on mitä suurimmassa määrin asiakas- ja laatujaoston vastuulla. Sen pitäisi pystyä välittämään osallisuustietoa hallitukselle ja arvioimaan käyttöön otettujen mekanismien toimivuus ja mahdolliset kehittämistarpeet.

Kirjallisuus

Asiakkuus- ja laatujaosto. Pöytäkirjat. https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Asiakkuus_ja_laatujaosto

Demokratia-teemaryhmä 2024. Osallistumistoimielimet asukkaiden osallistumisen tukena. Sitra. Viitattu 24.5.2024. https://www.sitra.fi/tapahtumat/demokratia-teemaryhma-13-3-2023-klo-14-00-16-00-osallisuuslautakunnat-johtokunta-ja-asiakkuus-ja-laatujaosto-asukkaiden-osallistumisen-tukena/

Jokinen, A. 2014. Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196-218.

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen Riitta 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, T. (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press.

Kuntaliitto 2016. Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf

Kuntaliitto 2024. Kunnanhallituksen hyvä työskentely. Opas ja suositukset. https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2024/2258-kunnanhallituksen-hyva-tyoskentely

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Viitattu 2.6.2024. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611

Leppänen, P., Sorvettula, J. & Valli-Liuttu, A. 2024. Hyvinvointialue: järjestäminen, hallinto ja talous. Alma Talent 2024.

Miettinen, J., Selander, K. & Linnosmaa, I. 2020. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden tutkiminen. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.), Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press.

Paatela, S. & Tynkkynen, L-K. 2024. ”Sote-uudistus ei oo ollenkaan vielä ohi, vaan se on vasta alkanut”: ylimmän johdon näkemyksiä hyvinvointialueiden toiminnan alkuvaiheista. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimuksesta tiiviisti 8. https://www.julkari.fi/handle/10024/148467

Pirkanmaan hyvinvointialue 2022a. Hallintosääntö. Voimassa 12.12.2022 alkaen.

Pirkanmaan hyvinvointialue 2022b. Tärkeintä on ihminen. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023-2025. https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirha-strategia-2023-2025_taitettu

Pirkanmaan hyvinvointialue 2023a. Hallintosääntö. Voimassa 1.8.2023 alkaen.

Pirkanmaan hyvinvointialue 2023b. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma. Hyväksytty aluehallituksessa 12.6. https://www.pirha.fi/documents/d/guest/asiakaskokemuksen-ja-osallistumisen-ohjelma

Pirkanmaan hyvinvointialue 2024a. Demokratiarakenteen kehittämisprojektin työpajojen tulokset. Julkaisematon.

Pirkanmaan hyvinvointialue 2024b. Raportti: Demokraattisen päätöksenteon kysely Pirkanmaan hyvinvointialueen luottamushenkilöille. Asiakirja löytyy aluehallituksen 11.3. kokouksen liitteenä: https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Aluehallitus/Kokous_1132024/Demokraattisen_paatoksenteon_kyselyn_tul(17287).

Pirkanmaan hyvinvointialue 2024c. Hallintosääntö. Voimassa 1.3.2024 alkaen.

Pirkanmaan hyvinvointialue 2024d. Jaostot ja valiokunnat. Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivusto. https://www.pirha.fi/paatoksenteko/jaostot-ja-valiokunnat

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? KAKS - Kunnallisalan kehittämissäätiö, tutkimusjulkaisu nro 89. https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/08/Poistaako-sosiaality%C3%B6-huono-osaisuutta.pdf

Tieteen termipankki 2024. Oikeustiede: hallinnon avoimuus. Viitattu 30.7.2024. https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:hallinnon_avoimuus

Tomminen, E. 2024. Keskustelumuistio asiakkuus- ja laatujaoston työpajasta 13.5. Julkaisematon.

Vallittu-Corell, S. 2024. Emilia Tommisen kautta pyynnöstä välitetty sähköpostiviesti asiakkuus- ja laatujaoston jäsenille ja varajäsenille 4.3. Julkaisematon.

Liite 1: Kysely aluehallituksen jäsenille

Hei,

aluehallituksen apuelimenä toimiva asiakkuus- ja laatujaosto on käynnistänyt arvioinnin oman toimintansa onnistumisista ja kehitystarpeista. Osana tätä pyytäisimme sinua vastaamaan kolmeen kysymykseen. Mikäli sinulla ei ole aiheesta mitään sanottavaa, toivomme sinun toteavan näin – sekin on meille arvokasta tietoa!

1. Miten asiakkuus- ja laatujaosto näkyy aluehallituksen työskentelyssä? Jos mieleesi tulee jokin esimerkki, kerro.
2. Miten asiakkuus- ja laatujaosto voisi tukea nykyistä paremmin hallituksen työtä?
3. Millaisena näet asiakaskokemukseen ja laatuun liittyvien kysymysten merkityksen ja painoarvon hallituksen työssä yleisesti?

Liite 2: Kysely jaoston jäsenille

Hei,

saat tämän kyselyn, koska olet asiakkuus- ja laatujaoston jäsen. Kyselyn tuloksia on tarkoitus hyödyntää osana jaoston omaa itsearviointiprosessia, jossa pohdimme omia työskentelytapojamme sekä jaoston roolia Pirkanmaan hyvinvointialueen päätöksentekojärjestelmässä.

Vastauksia hyödynnetään toukokuussa jaoston omassa työpajassa ja soveltuvin osin myös aluehallitukselle toimitettavissa johtopäätöksissä.

1. Miten arvioi tähänastista jaoston toimintaa? Mitä hyvää ja mitä huonoa?
2. Miten arvioit omia vaikuttamismahdollisuuksiasi ja rooliasi jaoston työssä?
3. Millaisena näkee jaoston merkityksen hyvinvointialueen organisaatiossa
4. Hallintosääntö muodostaa jaoston toiminnan keskeisen säädösperustan (ks. liite). Kuinka hyvin hallintosäännössä mainitut tehtävät mielestäsi toteutuvat jaoston työssä?
5. Miten jaoston toimintaa pitäisi mielestäsi kehittää (Esim. kokouskäytännöt, käsiteltävät asiat jne.)?
6. Miten arvioit tehtävän hoitoon tarjolla olevien resurssien tarkoituksenmukaisuutta (esim. palkkiot ja korvaukset, virkamiesapu, koulutus jne.)?
7. Muita huomioita?

Liite 3: Arviointiprosessin vaiheet.

2.10.2023 Asiakkuus- ja laatujaosto päätti kokouksessaan itsearvioinnin aloittamisesta. Prosessi sisältää kolme osaa: koulutuskokonaisuuden, kyselyt jaoston ja aluehallituksen jäsenille sekä työpajan. Päätettiin myös työryhmästä prosessin eteenpäin viemiseksi: Joni Kumlander, Hanna Holma, Lisa Wesin ja Anna Kontula sekä sihteerinä Emilia Tomminen.

17.11. Työryhmä kokoontui hahmottelemaan kysymykset. Sovittiin kahdesta kyselystä, joita ei ole anonymisoitu, jotka toteutetaan avokysymyksinä sähköpostitse. Jatkotyöstön tekee Kontula.

17.1.2024 Kysymykset lähetetään testikierrokselle ja sen jälkeen jaoston työryhmälle hyväksyttäväksi.

22.1. Jaoston kokouksessa pidennetty koulutus ”Omavalvonta ja laillisuusvalvonta Pirkanmaan hyvinvointialueella”.

29.1. Kyselyt lähtevät. 13.2. lähetetään ensimmäinen muistutus ja 23.2. toinen kohdennetusti niille, jotka eivät vielä ole vastanneet.

12.4. Pirhan yleisen demokratiaprojektin työpaja aiheella ”Jaostojen aseman selkiyttäminen ja suhde aluehallituksen toimintaan ja päätöksentekoon”. PJ ja VPJ osallistuivat.

13.5. Asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee työpajassaan kyselyvastaukset puheenjohtajan esittelystä ja evästää raportin kirjoittamista.

26.6. Raporttiluonnos jaetaan jaoston jäsenille kommentoitavaksi.

19.8. Asiakkuus- ja laatujaosto käsittelee kokouksessaan täydennettyä raporttiluonnosta, päättää toimenpidesuosituksista lähettää asiakirjan hallitukselle tiedoksi.